

ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI KLAIM PADA ASURANSI SYARIAH

(Studi Kasus Pada Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya)

Hanifa Maulani Ramadhan

Endang Siti Astuti

Riyadi

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Abstrak

Tujuan diadakan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis implementasi sistem informasi klaim serta sistem dan prosedur klaim yang diterapkan di Asuransi Takaful Umum Kantor Pemasaran Surabaya. Adanya peningkatan jumlah pengguna asuransi di Indonesia serta masih terdapat permasalahan terkait efektifitas dan efisiensi penggunaan sistem menjadi alasan dilakukannya penelitian ini. Implementasi sistem yang baik pada proses penanganan klaim merupakan hal yang sangat penting, apabila dalam proses implementasinya masih ada permasalahan itu artinya perlu adanya pembenahan dalam pengimplementasian sistem klaim untuk selanjutnya. Pengimplementasian sistem yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna sistem tersebut. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti Asuransi Takaful Umum menggunakan GTS (General Takaful System) sebagai aplikasi utama untuk semua kegiatan departemen. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi pada sistem yang selama ini diterapkan diantaranya adalah masih sering terjadi eror/not responding, database yang perlu diperbaiki, prosedur pengajuan klaim hingga pembayaran yang masih belum efisien, dan pada user itu sendiri. Maka peneliti memberikan usulan solusi masalah yaitu dengan membenahi database yang diterapkan, mengefisiensikan prosedur klaim, meningkatkan teknologi yang digunakan, dan meningkatkan kualitas user. Dengan sistem yang baik, sistem informasi klaim dapat terimplementasikan dengan efektif dan efisien sehingga kinerja pelayanan pun meningkat.

Kata kunci: analisis implementasi sistem informasi klaim pada asuransi syariah

1. PENDAHULUAN

Keberadaan asuransi saat ini sudah bukan merupakan hal yang asing bagi masyarakat dunia. Asuransi yang ditawarkan beragam sesuai dengan kebutuhan bahkan tingkat pendapatan masyarakat juga menjadi pertimbangan. Salah satu jenis asuransi yang mengalami perkembangan adalah asuransi syariah, yaitu asuransi yang dalam penerapannya berusaha memasukkan nilai-nilai kerohanian, syariah atau nilai-nilai yang dibutuhkan

oleh masyarakat dalam menyelaraskan kehidupan dunia dan akhirat.

Melihat perkembangan asuransi ini, membuat keberadaan dan perkembangan sistem informasi pun sulit untuk diabaikan. Penggunaan sistem informasi pada perusahaan asuransi syariah murni diharapkan mampu mendukung efektifitas dan efisiensi operasional perusahaan karena perusahaan asuransi syariah memiliki prosedur yang berbeda dengan asuransi konvensional. Salah satu asuransi yang menerapkan sistem syariah murni adalah

Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya. Akan tetapi pada implementasinya, sistem informasi klaim yang diterapkan masih belum efektif dan efisien sehingga perlu diadakan penelitian.

Kebutuhan asuransi jenis kendaraan bermotor roda empat mengalami peningkatan apabila mengacu pada data jumlah kendaraan roda empat, kecelakaan yang lalu lintas, dan kejahatan curanmor. Jumlah kendaraan baru tahun 2012 berdasarkan data Dispenda Surabaya mengalami peningkatan bila dibandingkan dengan tahun 2011. Selisih perbandingannya mencapai 7,11% sekitar 58.938 unit. Selain itu jumlah kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar sejumlah 1.397.519 unit (RROnline.com). Data dari Kepolisian Resor Kota Besar Surabaya umlah kecelakaan lalu lintas tahun 2012 sebanyak 1.136 kasus yang menyebabkan 311 orang meninggal, 472 luka berat, dan 837 orang luka ringan serta jumlah curanmor 514 kasus (Kompas.com). Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui dan menganalisis sistem informasi klaim yang diterapkan di Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya
2. Menganalisis sitem dan prosedur klaim yang diterapkan di Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

Menurut Mc. Leod (2001:11) sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Davis (2002: 68), sistem merupakan kumpulan dari bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud.

Definisi sistem informasi menurut Scott (2004: 4), sistem yang diciptakan oleh para analis dan manajer guna melaksanakan tugas khusus tertentu yang sangat esensial bagi berfungsinya organisasi. Secara teknis sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan, pengawasan dalam suatu organisasi, membantu menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit, dan menciptakan produk baru (Laudon & Laudon, 2007: 16). Sistem informasi ini berisi informasi tentang orang-orang, organisasi, atau lingkungan di sekelilingnya.

2.1.1 Sistem Informasi Berbasis Komputer

Penggunaan komputer sebagai salah satu komponen dalam sistem informasi pada dasarnya tidak mutlak. Namun, mengingat makin kompleksnya pengolahan data, maka komputer sangat dibutuhkan untuk memperlancar dan melaksanakan proses kerja suatu sistem informasi. Menurut Oetomo (2002:44), digunakannya komputer dalam sistem informasi karena memiliki kemampuan sebagai berikut: kecepatan, keakuratan, operasi otomatis, kapasitas pengingat, kemampuan mengikuti perintah, dan daya tahan dalam memproses.

2.1.2 Sistem Informasi Manajemen

SIM adalah salah satu subsistem CBIS yang terbesar, bertujuan untuk menemukan kebutuhan informasi yang umum dari semua manajer dalam suatu perusahaan atau dalam beberapa subunit organisasional dalam suatu perusahaan. Sub unit bisa saja berasal dari area fungsional atau tingkatan-tingkatan manajemen.

Menurut McLeod dan Schell (2008: 12), definisi dari SIM adalah “Suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi menjadi tersedia bagi pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.” Tinjauan pokok unsur pengoperasian sistem informasi manajemen merupakan cara untuk menjelaskan tentang sistem informasi manajemen. Unsur pengoperasian sistem informasi manajemen dibedakan menjadi tiga aspek tinjauan, yaitu berdasarkan komponen fisik, fungsi pengolahan, dan fungsi keluaran untuk para pemakai. (Sutanta, 2003: 19)

2.1.3 Sistem Manajemen Basis Data

“Sistem manajemen basis data (*database management system-DBMS*) adalah peranti lunak yang memudahkan organisasi untuk memusatkan data, mengelola data secara efisien, dan menyediakan akses data bagi program aplikasi. DBMS bertindak sebagai antarmuka antara program aplikasi dan *file* data fisik.” (Louden & Louden, 2007: 266) Manajemen data menjadi hal wajib untuk tetap menjaga kualitas dan keakuratan data bagi manajemen. Manajemen data menurut Gaol (2008: 321), yaitu pengumpulan data, integritas dan pengujian, penyimpanan, pemeliharaan, keamanan, organisasi, dan pengambilan.

2.2 Internet

Menurut (Laudon & Laudon, 2007: 320), kata internet berasal dari kata *internet working* atau terhubungnya jaringan-jaringan terpisah, yang masing-masing memiliki identitasnya sendiri, menjadi jaringan yang saling terhubung. Intranet dapat dijelaskan sebagai jaringan organisasi internal yang menyediakan akses pada data perusahaan. Intranet menggunakan infrastruktur jaringan perusahaan yang sudah ada bersama dengan standar

konektivitas internet dan peranti lunak yang dikembangkan untuk *World Wide Web*. Sebuah perusahaan menciptakan ekstranet untuk memberikan kemampuan pada vendor dan pelanggan yang sah untuk memiliki akses terbatas pada intranet internalnya. Ekstranet sering digunakan untuk bekerjasama dengan perusahaan lain untuk manajemen rantai pasokan, perancangan dan pengembangan produk, dan pelatihan.

2.3 Efektif dan Efisien

Efektif dan efisien merupakan dua istilah yang saling berkaitan. Menurut Drucker (2003:22), efektif adalah mengerjakan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Efisien adalah mengerjakan pekerjaan dengan benar (*doing things right*). Bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut adalah efektif. Tetapi bila akibat-akibat yang tidak dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan dengan hasil yang dicapai, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang tidak dicari-cari, tidak penting atau remeh, maka kegiatan tersebut efisien. Sehubungan dengan itu, kita dapat mengatakan sesuatu efektif bila mencapai tujuan tertentu. Dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak).

2.4 Pelayanan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2005: 11), pelayanan atau jasa adalah “A service is any activity or benefit that own party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything its production may or may not be tied to physical product.”

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kemudahan atau fasilitas yang disediakan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani atau yang berkepentingan. Pelayanan yang mampu diberikan oleh sistem kepada *user* sangat berpengaruh untuk menentukan jalannya kinerja perusahaan.

2.5 Asuransi Syariah

Di Indonesia sendiri, asuransi syariah sering dikenal dengan asuransi *Takaful*. Kata *Takaful* berasal dari *takafala-yatakafalu* yang berarti menjamin atau saling menanggung. “Arti dari *Takaful* dalam pengertian *muamalah* adalah saling memikul risiko diantara sesama orang, sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko yang lainnya.” (Sula, 2004: 32)

Definisi klaim menurut Amrin (2011: 197) merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat atau dengan kata lain klaim merupakan proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

2.6 Implementasi

Implementasi adalah suatu tanggung jawab manajerial yang paling penting. Implementasi melakukan apa yang telah direncanakan dan dipandang sebagai proses penyelesaian rencana operasional untuk dikembangkan pada akhir proses perencanaan sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2005: 573), kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan dalam tahap implementasi ini

adalah pemilihan dan pelatihan personil, pemilihan tempat dan instansi perangkat keras dan lunak, pemrograman dan pengentasan program, pengetesan sistem, dan konversi sistem.

3. METODE

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2010: 14), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Menurut Moleong (2011: 6), pendekatan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks khusus yang ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang meneliti subyek penelitian dengan berinteraksi langsung dengan informan yang terjadi secara alamiah, apa adanya, tanpa manipulasi dan menekankan pada deskripsi secara alami. Fokus penelitian ini adalah implementasi sistem informasi klaim pada asuransi syariah. Untuk mencapai tujuan analisis kualitatif, tahapan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pendeskripsian, peneliti memasuki obyek tempat penelitian, selanjutnya peneliti membaca, melihat gambar, berpikir, melihat aktivitas *actors* (pelaku) dan

kemudian mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar dan dirasakan dalam suatu tulisan, untuk kemudian dibuat suatu kesimpulan. Penulis juga mengamati tahapan-tahapan implementasi sistem mulai dari pemilihan dan pelatihan personil kunci, pemilihan tempat dan instansi perangkat keras dan lunak pemrograman dan pengetesan sistem selama ini, dan konversi sistem yang diterapkan.

2. Tahap Reduksi Data, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan yang berhubungan dengan sistem, dan selanjutnya data dari hasil wawancara tersebut kemudian direduksi. Tahap reduksi data diartikan secara sempit sebagai proses pengurangan data, namun dalam arti yang lebih luas adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan terhadap data yang dirasa masih kurang.
3. Penyajian Data, data yang telah didapat kemudian dianalisis dan ditinjau kembali berdasarkan landasan teori yang telah dijabarkan dalam kajian teori, sehingga dapat dicocokkan apakah ada kesamaan antara landasan teoritis dengan hasil yang dicapai. Analisis implementasi sistem informasi klaim pada asuransi syariah dengan mengacu pada teori implementasi sistem Jogianto (2005: 573) dan dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan kepada pengguna asuransi.
4. Proposisi, hasil penelitian ini adalah berupa proposisi atau dugaan. Menurut Miles dan Huberman dalam Prastowo (2011: 248), analisis data kualitatif mencakup tiga alat kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada penarikan kesimpulan dilakukan

ketika peneliti mencatat keteraturan, penjelasan, dan proposisi.

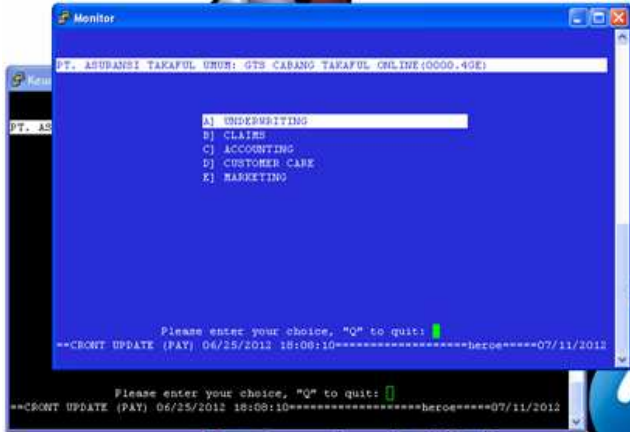
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis implementasi sistem informasi yang diterapkan.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, Asuransi *Takaful* Umum menggunakan GTS (*General Takaful System*) sebagai aplikasi utama untuk kegiatan semua departemen. Aplikasi ini memiliki beberapa kelemahan selama ini diterapkan oleh Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya. Analisis ini mengacu beberapa pendapat pada kajian teori yang dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu pemilihan dan pelatihan personil, pemilihan tempat dan instansi perangkat keras dan lunak, pengetesan sistem, konversi sistem, sistem informasi klaim, dan kualitas pelayanan dengan adanya sistem informasi sehingga bisa diketahui efektivitas dan efisiensinya. Kelemahan-kelemahan tersebut antara lain:

1. Sering terjadinya *error* saat akses GTS karena akses data secara bersamaan.
2. Informasi kebijakan baru penggunaan SI yang belum merata.
3. Belum ada pelatihan rutin untuk meningkatkan kapasitas pegawai selaku *user*.
4. Keterlambatan registrasi dan verifikasi klaim ketika jumlah pengajuan klaim banyak dalam waktu yang hampir bersamaan.
5. Belum ada aturan terkait penggunaan media penyimpanan *portable* milik pegawai pada komputer kantor.
6. Format *filing* data klaim yang mampu mengakses keseluruhan data belum ada.
7. Masih ada data-data yang tercecer.
8. Koneksi internet dari *Telkom Speedy* yang sering mengalami kendala.
9. Belum ada *GPS* pada kendaraan milik nasabah.

10. Pembayaran klaim harus melalui perijinan kantor pusat.



Gambar Tampilan awal GTS

Untuk itu peneliti memberikan usulan pemecahan masalah dari beberapa kelemahan sistem informasi klaim yang sedang berjalan ini dengan cara sebagai berikut:

1. Kuota kapasitas penerimaan akses GTS diperbesar.
2. Adanya masukan kepada *top level* terkait mekanisme yang jelas mengenai proses pemerataan informasi kebijakan-kebijakan SI terbaru.
3. Pelatihan rutin untuk pegawai selaku *user*, minimal sekali dalam setahun.
4. Meningkatkan kualitas personil, yaitu pegawai yang menjadi staf bagian klaim.
5. Membuat tata aturan yang berkaitan dengan penggunaan komputer kantor.
6. Ada perbaikan di *database* misalnya perbaikan pada proses data di bagian klaim.
7. Membuat DSS untuk mengintegrasikan data-data yang tercecer.
8. Kesepakatan baru dengan Telkom *Speedy* sebagai mitra kerja jangka panjang.
9. Pemasangan GPS di setiap kendaraan roda empat milik nasabah.

10. Penambahan baru tabel *database* unit klaim.
11. Pemberian hak pada kantor pemasaran untuk membayar klaim nasabah yang terdaftar pada kantor tersebut.

4.2 Analisis Kelemahan Sistem

Sistem informasi klaim yang dimiliki oleh Asuransi *Takaful* Umum menggunakan *software General Takaful System* sebagai aplikasi utama yang mampu mengelola dan mengolah data yang diperlukan selama proses pembayaran klaim berlangsung, yang tentunya mampu mengintegrasikan data-data dari departemen yang berbeda-beda. GTS ini diharapkan mampu untuk menghasilkan *output* yang berkualitas. GTS merupakan sistem yang dibuat oleh perusahaan IT, yaitu *Bass Consulting*, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang IT, meliputi *IT Consulting* dan *software development*. Jadi, dengan kata lain komponen pembentuk sistem ini hanya diketahui oleh pihak *Bass* selaku pembuat.

Beberapa permasalahan yang terjadi dalam sistem informasi klaim adalah hampir setiap hari terjadi *error* karena akses data secara bersamaan. Adanya data yang tercecer dan teknik *filig* yang berada pada *file* yang dimiliki oleh departemen lain sehingga apabila ada departemen yang berbeda ingin memperoleh data tersebut harus menghubungi satu persatu departemen yang lain. Dari segi keamanan dan pemeliharaan sistem, belum ada peraturan terkait penggunaan media penyimpanan *portable* milik pegawai yang dipakai dengan komputer perusahaan sehingga memungkinkan penyebaran virus atau penyalahgunaan komputer perusahaan. Koneksi internet yang bermasalah cukup mengganggu pekerjaan pegawai. Melakukan proses keuangan, pembayaran, antrian bayar,

kerja sama dengan bengkel, dan melakukan komunikasi dengan mitra (perusahaan, bank, lembaga, sekolah, yayasan) dalam pembayaran klaim dilakukan dengan email atau aplikasi *web* yang disepakati bersama.

Tidak ada pelatihan rutin terkait perkembangan GTS menjadi masalah lain. Apabila ada perubahan maka akan diinformasikan melalui email. Padahal, informasi yang diberikan oleh kantor pusat sering tidak merata. Keterlambatan pembayaran klaim beberapa kali terjadi karena proses registrasi dan verifikasi yang lama. Proses ini dipengaruhi oleh jumlah pengajuan klaim dari nasabah yang masuk serta persetujuan dari Kepala Kantor Pemasaran Surabaya.

4.3 Analisis Keunggulan Sistem

Sistem informasi klaim yang diterapkan oleh Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya memiliki beberapa keunggulan. Pertama, aplikasi *General Takaful System* sudah berbasis *web* yang akan diujicobakan dan dikembangkan dengan PHP. Sehingga memudahkan pegawai untuk mengakses dimanapun dan kapan pun berada.

Kedua, hampir sebagian proses dilakukan dengan menggunakan komputer *online*. Mulai dari registrasi dan verifikasi berkas, komunikasi dengan bengkel, komunikasi dengan kantor pusat, mengirim disposisi ke bagian keuangan, hingga pembayaran klaim. Ini cukup menguntungkan karena keakuratan data, kesempurnaan informasi, efisiensi waktu, relevansi, mudah, dan murah. Akses mendapatkan informasi pun mudah. Ketiga, perawatan terhadap sistem dilakukan secara rutin. Scan virus dilakukan setiap hari oleh IT pusat untuk seluruh kantor yang ada di Indonesia. Kondisi *hardware* seperti modem, kabel-kabel, CPU, dan lain-lain selalu dilakukan pengecekan rutin setidaknya sebulan sekali. Keempat,

Asuransi *Takaful* Umum menggunakan *Merimen Versi 10* untuk melakukan komunikasi data dengan bengkel. Hal ini sangat memudahkan karena semua data yang dibutuhkan terkait kondisi kendaraan sudah termuat di dalamnya. Kelima, *user* yaitu pegawai Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya memiliki kemampuan menggunakan komputer.

4.4 Penarikan Kesimpulan

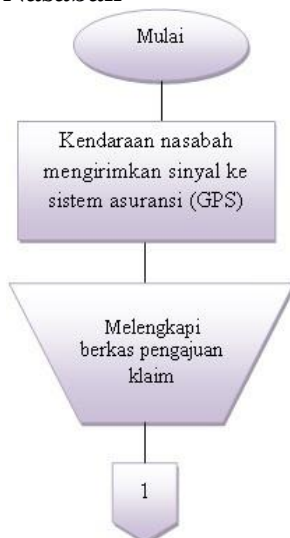
Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa kelemahan pada sistem informasi klaim Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya sehingga menimbulkan beberapa masalah. Kelemahan tersebut antara lain:

1. Masih sering terjadi *error* saat akses GTS karena akses data secara bersamaan.
2. Keterlambatan penyampaian informasi atau kebijakan baru yang belum merata.
3. Belum ada aturan terkait penggunaan media penyimpanan *portable* milik pegawai kantor selaku *user* pada komputer kantor.
4. Keterlambatan pembayaran klaim kerana registrasi dan verifikasi berkas klaim yang lama dan kewajiban persetujuan kantor pusat atas klaim yang diajukan.
5. Belum adanya teknik *filing* untuk beberapa data yang belum terintegrasi.
6. Belum ada *GPS* pada kendaraan milik nasabah untuk melacak keberadaan kendaraan nasabah dan memberikan sinyal apabila kendaraan mengalami kerusakan.
7. Koneksi internet Telkom *Speedy* yang sering mengalami kendala.
8. Belum ada pelatihan rutin untuk meningkatkan kapasitas pegawai selaku *user*.

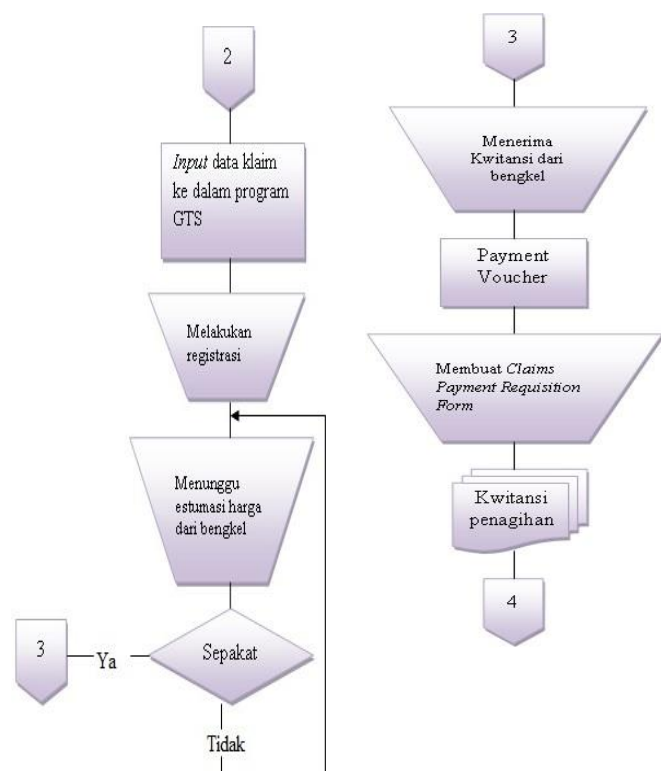
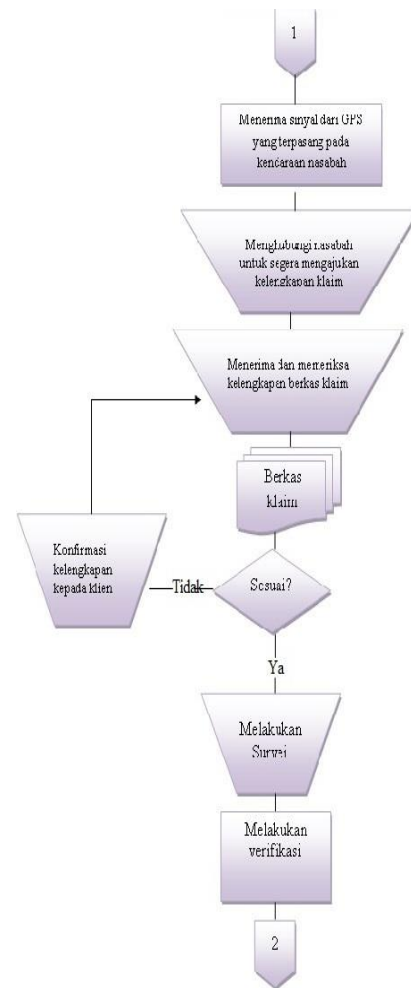
Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti berusaha untuk memberikan alternatif atau rekomendasi pemecahan masalah yang terjadi pada perusahaan terkait sistem informasi klaim Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya. Berikut ini alternatif pemecahan masalah, diantaranya:

1. Meningkatkan kapasitas GTS baik dari segi kuota akses, termasuk perlunya *Decision Support System* agar memudahkan kepala pemasaran dalam melakukan keputusan.
2. Adanya peraturan terkait penggunaan komputer kantor mengingat komputer dan data yang ada di dalamnya merupakan aset perusahaan yang harus dipelihara dan dijaga.
3. Perlunya pelatihan rutin sehingga kapasitas kepaahaman dan keahlian *user* meningkat terutama bila ada perubahan agar informasinya merata.
4. Perlunya GPS yang dipasang pada semua kendaraan milik nasabah agar dapat selalu dipantau dan apabila terjadi kerusakan lebih cepat untuk diambil tindakan.
5. Peningkatan kualitas personil sehingga prosedur pembayaran dapat dipersingkat dan nasabah lebih cepat dilayani.

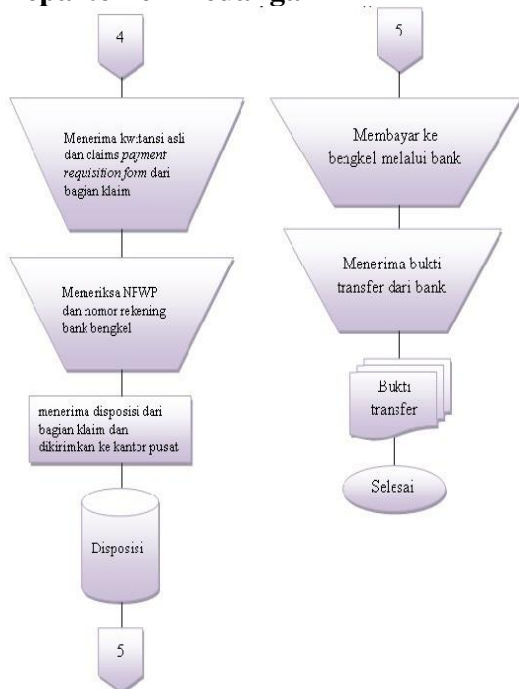
Berikut adalah rekomendasi prosedur baru yang berbentuk *flowchart*:
Nasabah



Departemen Klaim



Departemen Keuangan



Keterangan *Flow Chart* pembayaran Klaim:

1. Nasabah:

GPS yang terpasang pada kendaraan nasabah mengirimkan sinyal ke sistem asuransi bahwa telah terjadi kecelakaan/ tabrakan/ benturan/ terbalik/ tergelincir/ terperosok/ tersambar petir/ kebakaran, selain itu bisa juga perbuatan jahat atau pencurian maka *GPS* bisa menunjukkan dimana letak kendaraan tersebut. Kemudian nasabah melengkapi kelengkapan pengajuan klaim. Pada saat mengajukan klaim kendaraan bermotor maka nasabah diharuskan untuk melengkapi berkas-berkas pengajuan klaim sesuai dengan Pasal 14 tentang dokumen pendukung klaim dalam Polis Standar Kendaraan Bermotor Indonesia (*Takaful* Umum: 9). Oleh nasabah kemudian dokumen-dokumen ini diberikan kepada departemen klaim untuk diproses.

2. Departemen Klaim:

a. Menerima sinyal yang dikirimkan oleh *GPS* yang terpasang pada kendaraan nasabah

- b. Segera menghubungi nasabah dan meminta nasabah untuk melengkapi kelengkapan berkas pengajuan klaim
- c. Menerima dan memeriksa dokumen-dokumen yang telah dilengkapi oleh nasabah, apabila dokumen belum lengkap atau belum sesuai maka akan dikembalikan kepada nasabah untuk segera dilengkapi.
- d. Apabila dokumen sudah sesuai maka akan dilakukan survey terhadap kerugian yang dialami oleh Tertanggung
- e. Kemudian dilakukan verifikasi berkas klaim peserta apakah klaim tersebut layak bayar atau tidak. Klaim yang diajukan oleh tiap peserta meliputi beragam dokumentasi yang diverifikasi diantaranya adalah: Dokumen klaim, polis masih dalam kondisi *in force*, Peristiwa yang masih dalam kontrak, peristiwa kerugian tidak dalam pengecualian polis.
- f. Melakukan *input* data ke dalam program *GTS*, data ini akan langsung terkoneksi dengan *server*
- g. Melaksanakan registrasi ke bengkel yang menjadi mitra
- h. Menunggu harga estimasi dari bengkel, apabila sudah terima harga estimasi dari bengkel maka akan dicocokkan dengan estimasi biaya yang telah dibuat oleh departemen klaim. Apabila tidak sepakat dengan estimasi harga dari bengkel maka akan dilakukan permintaan kembali kepada bengkel terkait dengan estimasi biaya. Apabila sepakat maka kendaraan motor tersebut akan diproses dibengkel
- i. Kemudian menerima kwitansi dari bengkel
- j. Membuat *payment voucher* atau disebut dengan *claims payment*

requisition form dengan menggunakan program GTS.

- k. Kemudian dikirimkan ke departemen keuangan.
3. Departemen Keuangan:
 - a. Menerima kwitansi asli dan *claims payment requisition form* dari departemen klaim
 - b. Memeriksa NPWP dan nomor rekening bank yang digunakan oleh bengkel
 - c. Menerima *file* disposisi dari bagian klaim melalui program GTS kemudian dikirimkan ke kantor pusat.
 - d. Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya akan langsung melakukan pembayaran tagihan ke bengkel melalui transfer ke rekening bengkel.
 - e. Kemudian departemen keuangan menerima bukti transfer sebagai arsip kantor

4.5 Proposisi

Hasil penelitian ini adalah berupa proposisi, yaitu “Jika sistem informasi klaim yang dimiliki oleh Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya berjalan baik, diantaranya:

1. GTS memiliki kuota akses yang lebih besar.
2. Memasang *GPS* pada semua kendaraan roda empat milik nasabah.
3. Pemberian pelatihan sistem kepada *user* secara rutin.
4. Menggunakan *Decision Support System*.
5. Perbaikan pada *database*.
6. Meningkatkan kualitas personil bagian klaim.
7. Pemberian hak kepada kantor pemasaran untuk melakukan pembayaran klaim.
8. Akses internet yang selalu baik.
9. Adanya peraturan dalam penggunaan *hardware* dan *software* milik kantor.

maka sistem informasi klaim akan terimplementasi efektif dan efisien sehingga kinerja pelayanan pun akan meningkat.”

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada sistem pembayaran klaim di Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya, disimpulkan:

1. Dari segi komponen fisik, aplikasi *Web GTS* dan *Merimen Versi 10* yang sudah cukup baik dan mudah sehingga memudahkan jalannya operasional walaupun masih sering mengalami *error* yang disebabkan keterbatasan kuota akses. Perangkat keras yang digunakan sudah memenuhi standar kebutuhan. Berkas *file* juga sudah memenuhi ketentuan standar polis yang digunakan Asuransi seluruh Indonesia. Pengelola IT dan *user* memiliki keahlian di bidangnya masing-masing tetapi belum ada pelatihan rutin terkait peningkatan kapasitas penggunaan sistem. Prosedur yang berlaku sudah baik namun persetujuan pembayaran melalui kantor pusat dapat memperlambat proses klaim. Selain itu akses internet yang masih sering *error*.
2. Dari segi sistem informasi, pengumpulan data, penyimpanan, pemeliharaan, keamanan, dan pengorganisasian data sudah baik. *Web GTS* mampu mensinergikan data bagian klaim, keuangan, dan kepala kantor pemasaran secara *online* tetapi untuk teknik *filing* dan format masih harus diperbaiki karena masih ada data yang tercecer.
3. Dari segi pelayanan, penggunaan sistem informasi ini mampu mengefektifkan kinerja perusahaan. Penerapan sistem informasi belum

efisien karena keterlambatan pembayaran klaim yang disebabkan kebijakan perlunya persetujuan kantor usat untuk disposisi yang akan dibayarkan padahal sudah mendapatkan persetujuan dari kepala kantor pemasaran. Antrian bayar tidak bisa diprediksi waktunya karena tergantung banyaknya jumlah antrian disposisi.

4. Asuransi *Takaful* Umum belum memiliki peraturan yang mengatur *user* dalam penggunaan komputer ataupun perangkat keras milik kantor.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan maka peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan bagi Asuransi *Takaful* Umum Kantor Pemasaran Surabaya untuk perbaikan dalam implementasi sistem informasi klaim agar bisa lebih optimal, yaitu sebagai berikut:

1. Perbaikan pada *database* dengan menambah kolom data pada bagian klaim, meningkatkan kuota akses *Web GTS*, dan penerapan *DSS* untuk memudahkan pengambilan keputusan.
2. Peningkatan kualitas personil sehingga mampu menangani banyak klaim nasabah secara cepat
3. Adanya peraturan yang terkait penggunaan perlengkapan milik kantor.
4. Pelatihan rutin untuk meningkatkan kapasitas pegawai.
5. Pemasangan *GPS* pada seluruh kendaraan roda empat milik nasabah.
6. Kesepakatan baru dengan *Telkom Speedy* sebagai mitra kerja jangka panjang.
7. Pemberian hak kepada kantor pemasaran untuk melakukan pembayaran klaim.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin, Abdullah. 2011. *Meraih Berkah Melalui Asuransi Syariah: Ditinjau dari Perbandingan dengan Asuransi Konvensional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Davis, G.B. 2002. *Kerangka Dasar SIM*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Druker, F. Peter. 2003. *On The Profession Of The Management*. Cambridge: Harvard Bussines Review Book
- Gaol, Chr, Jimmy L. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset
- Laudon, C. Kenneth dan Jane P. Laudon. 2007. *Management Information System 10th ed, Manajemen Sistem Informasi Edisi 10 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mc Leod, Jr, R dan Schell, George P. 2008. *Management Information System 10th ed, Sistem Informasi manajemen Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat
- Oetomo. 2002. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

- Scott, G.M. 2004. *Principles of Information System, Prinsip-Prinsip Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syari'ah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Press
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset
.311.Jiwa.Melayang
- Firmansyah, Heri. 2012. “Jumlah Kendaraan Bermotor di Jatim meningkat,” diakses pada tanggal 26 Pebruari 2013 dari <http://RRIOnline.com/2012/jumlah-kendaraan-bermotor-di-jatim-meningkat>
- Prasetyo, Heri. 2013. “Kecelakaan di Surabaya, 313 Jiwa Melayang”, diakses pada tanggal 26 Pebruari 2013 dari <http://regional.kompas.com/read/2013/01/12/10410361/Kecelakaan.di.Surabaya>